

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和6年9月30日～10月4日実施、回答者数295人

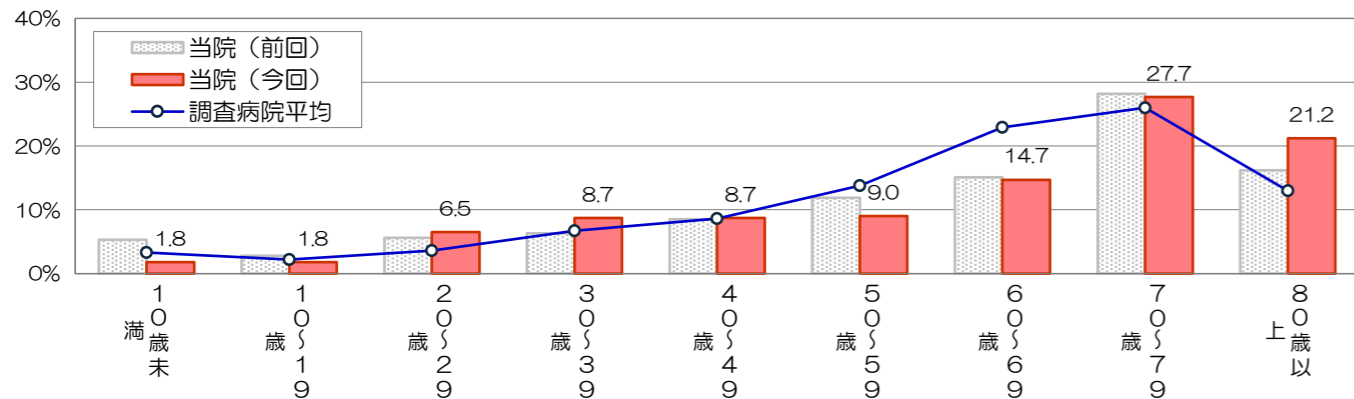
前回調査：令和5年8月実施（回答者数：350人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 127病院の平均値（平均病床数：406床）

*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■回答者の年齢

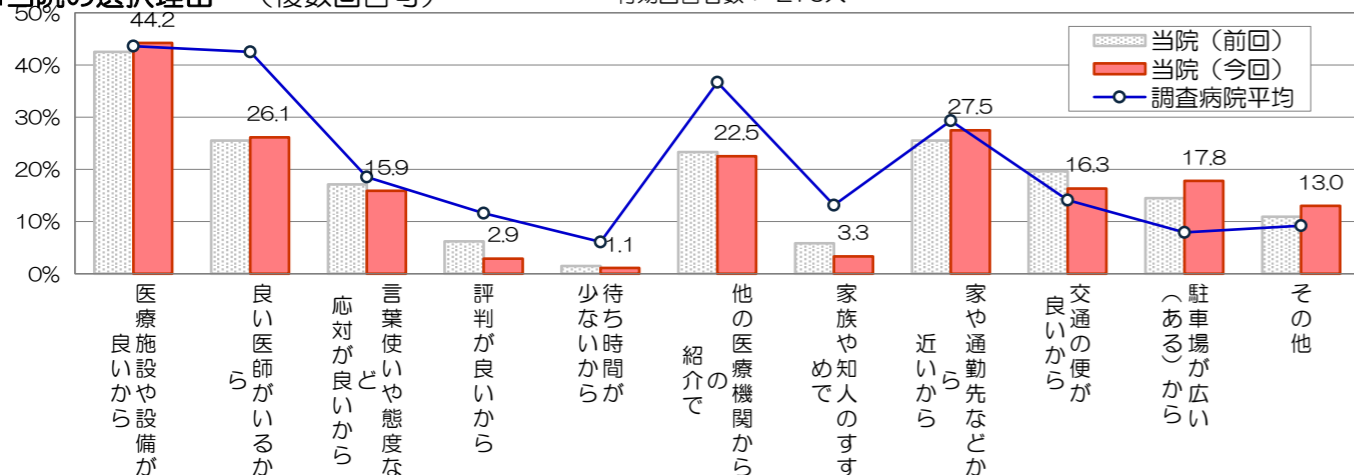
平均年齢：61.7歳
 有効回答者数：278人
 前回調査との差：+2.8歳
 調査病院平均との差：+1.5歳



前回との比較では若年層の比率が上昇、「50～59歳」の減少が顕著。
 調査病院平均との比較では、千歳市の特性上若年層の受診比率が割合高め傾向。

■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：276人



全体的な傾向は前回から大きく変わらず。立地による利便性が調査病院平均より高い傾向にある。
 医療施設、設備、医師の手腕などが前回と比較し上昇、他院からの紹介が減少している。

■診察待ち時間

有効回答者数：253人
平均待ち時間：84.8分
 前回調査との差：+20.5分
 調査病院平均との差：+37.7分

有効回答者数：181人
再診(予約あり)：81.6分
 前回調査との差：+18.7分
 調査病院平均との差：+36.4分

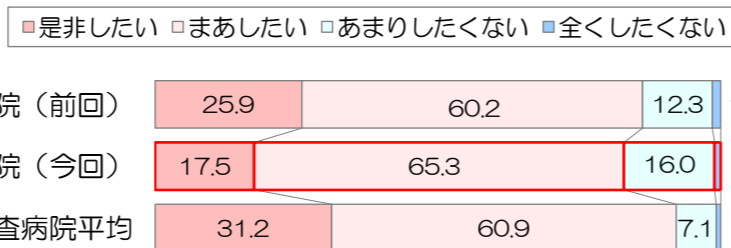
有効回答者数：26人
再診(予約なし)：94.2分
 前回調査との差：+32.5分
 調査病院平均との差：+33.0分

有効回答者数：23人
初診：107.2分
 前回調査との差：+19.2分
 調査病院平均との差：+46.0分

■紹介・推薦意向

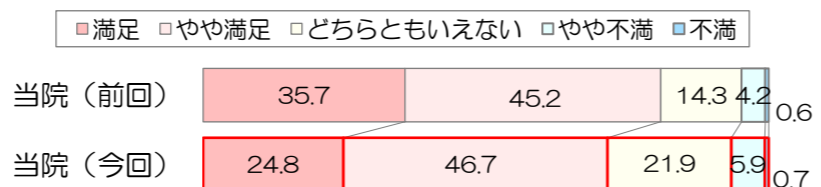
有効回答者数：268人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



■総合的な満足度 (QIプロジェクト設問)

「当院について、総合的にどう思われますか」 有効回答者数：270人



診察待ち時間のは前回調査から19～32分増加、調査病院平均との比較でも非常に長い傾向にある。

満足度の指標は全体的に悪化傾向。「どちらともいえない」が増加した。

■個別項目の満足度

| 項目 | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | インデックス | 調査病院平均との差 | 前回調査との差 |
|-----------------------|-------|------|-----------|------|------|--------|-----------|---------|
| 総合待合室の設備や雰囲気 | 16.4 | 58.9 | 21.4 | 2.5 | 0.7 | 72.0 | +2.6 | -3.1 |
| 各科の待合室の設備や雰囲気 | 16.4 | 56.9 | 22.4 | 3.6 | 0.7 | 71.2 | +3.3 | -3.5 |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気 | 20.0 | 60.7 | 17.8 | 1.1 | 0.4 | 74.7 | +2.0 | -1.4 |
| トイレや洗面所設備 | 22.7 | 60.6 | 14.4 | 1.4 | 0.7 | 75.8 | +8.4 | -2.1 |
| 案内看板や表示のわかりやすさ | 19.0 | 54.0 | 22.6 | 3.6 | 0.7 | 71.7 | +4.3 | -0.3 |
| 売店、自動販売機 | 13.1 | 41.3 | 33.6 | 7.7 | 4.2 | 62.8 | 0.0 | -4.0 |
| 駐車場の広さや入りやすさ | 17.9 | 55.7 | 20.2 | 5.3 | 0.8 | 71.2 | +13.5 | -0.6 |
| 院内フリーWi-Fiについて | 24.2 | 49.3 | 22.8 | 2.8 | 0.9 | 73.3 | *** | +1.0 |
| 呼び出し状況確認サービスについて | 18.7 | 47.2 | 26.2 | 5.6 | 2.2 | 68.6 | *** | -3.8 |
| 施設面全般について | 18.8 | 57.9 | 19.9 | 2.2 | 1.1 | 72.8 | +4.7 | -2.0 |
| 総合案内や会計の対応 | 22.5 | 52.1 | 17.5 | 6.4 | 1.4 | 72.0 | -1.7 | -4.8 |
| 各科診療受付の対応 | 27.6 | 56.6 | 14.3 | 0.7 | 0.7 | 77.4 | +2.2 | -2.7 |
| 看護師の言葉使いや態度 | 35.5 | 54.5 | 9.0 | 1.1 | 0.0 | 81.1 | +3.2 | -1.6 |
| 医師の言葉使いや態度 | 35.9 | 51.6 | 9.9 | 2.6 | 0.0 | 80.2 | +1.4 | -1.0 |
| リハビリ技師の言葉使いや態度 | 31.1 | 39.3 | 27.0 | 1.6 | 0.8 | 74.6 | *** | -3.2 |
| エコー・心電図等の検査技師の言葉使いや態度 | 32.3 | 49.7 | 18.0 | 0.0 | 0.0 | 78.6 | +2.3 | -1.8 |
| レントゲン技師の言葉使いや態度 | 31.0 | 52.6 | 14.0 | 2.3 | 0.0 | 78.1 | +1.8 | +0.2 |
| 臨床工学技士の言葉使いや態度 | 32.0 | 43.7 | 23.3 | 1.0 | 0.0 | 76.7 | *** | -0.1 |
| 接遇面全般について | 27.8 | 51.7 | 18.7 | 1.3 | 0.4 | 76.3 | +1.9 | -1.7 |
| 看護師の説明のわかりやすさ | 32.7 | 56.1 | 10.4 | 0.7 | 0.0 | 80.2 | +5.5 | -1.2 |
| 医師の病状や検査結果の説明 | 33.3 | 50.4 | 12.8 | 3.2 | 0.4 | 78.3 | +2.4 | -2.1 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 31.0 | 48.4 | 15.9 | 2.9 | 1.8 | 76.0 | +0.5 | -2.4 |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 31.0 | 48.3 | 16.6 | 3.0 | 1.1 | 76.3 | -2.0 | -2.9 |
| プライバシーへの配慮 | 28.5 | 48.1 | 20.4 | 2.7 | 0.4 | 75.4 | +1.4 | -1.9 |
| 診察面全般について | 28.5 | 51.7 | 17.2 | 1.9 | 0.7 | 76.3 | +2.9 | -2.4 |
| 診察待ち時間 | 4.6 | 18.2 | 30.7 | 24.3 | 22.1 | 39.7 | -11.1 | -9.2 |
| 診察時間 | 14.5 | 43.8 | 30.4 | 8.3 | 2.9 | 64.7 | -0.2 | -2.6 |
| 診察後の支払いまでの待ち時間 | 11.2 | 37.1 | 32.0 | 14.4 | 5.4 | 58.5 | -1.2 | +0.3 |
| 時間面全体について | 8.1 | 26.7 | 34.1 | 20.9 | 10.3 | 50.4 | -6.3 | -5.5 |

前年度から悪化した項目が多いものの、施設面評価では全項目で調査病院平均を上回っている。
 接遇では「総合案内や会計の対応」が落ち込んだものの、調査病院平均との比較では上回る項目が多い。
 「診察待ち時間」に対する厳しいご意見が非常に多く、喫緊の課題といえる。